

Inhalt

Vorwort	9
Einleitung	11

Teil A: Das Problem

Der Staat frißt seine Bürger	14
<i>Die Belastungen nehmen kein Ende</i>	17
<i>Die heimliche Schröpfkur</i>	18
<i>Die (un)heimliche Vermehrung</i>	20
Der Staat leistet immer weniger	23
Der Staat arbeitet nicht wirtschaftlich	26
Die Bürger sind unzufrieden	31
<i>Im Schnecken-tempo zur Wirtschaftlichkeit</i>	34
<i>Wo Reklamationen erfolgreich sind</i>	36
Die Staatsdiener sind unzufrieden	39
Staat und Wirtschaft entfernen sich	42
Die Abwärtsspirale wird zum gewohnten Bild	45

Teil B: Entwicklung und Ursachen

Privatwirtschaft contra Staat: klare Siege	48
<i>Der Leistungsvergleich in zehn verschiedenen Branchen: vom Sender bis zur Sicherheit</i>	48
Der 100-Jahres-Test: Große Staats- und Privatunter- nehmen im Langfristvergleich	87
<i>Beurteilungskriterien</i>	88

Die Entwicklung der Staatsunternehmen: Von den deutschen Bahnen bis zu Thyssen	89
<i>Entwicklung großer Privatunternehmen</i>	92
Staatsunternehmen gegen Privatwirtschaft: eine Gesamtbilanz	95

Teil C: Ziel und Lösungen

Unser Staat als Riesenunternehmen im Wettbewerb mit anderen Nationen – Die Deutschland AG	114
<i>Innere Effizienz als Leistungsmaßstab</i>	117
<i>Preisvergleich: andere Staaten arbeiten kostengünstiger</i>	118
<i>Wettbewerb: die EU macht Druck.</i>	120
Grundmodelle der Staatsleistung und Privatwirtschaft	122
<i>Leistungsentwicklung statt »Cost Cutting«</i>	125
<i>Mehr Leistung erspart harte Einschnitte.</i>	128

Teil D: Lean-Management – das Modell

Systeme und Leitgedanken	137
Arbeitsprinzipien von Lean-Management	141
<i>Teamarbeit</i>	143
<i>Eigenverantwortung</i>	148
<i>Erfolgskontrolle und Selbstoptimierung.</i>	150
<i>Kundenorientierung</i>	152
<i>Dienstleistung.</i>	156
<i>Standardisierung</i>	158
<i>Ständige Verbesserung</i>	160
<i>Sofortige Fehlerabstellung schon an der Wurzel</i>	162
<i>Vorausdenken</i>	164
<i>Überschaubare Schritte</i>	166
Methoden und Strategien des Lean-Managements	168
<i>Zielmanagement</i>	170
<i>Entscheidungsmanagement</i>	176

<i>Qualitätsmanagement</i>	178
<i>Produktionsmanagement</i>	181
<i>Zeitmanagement</i>	183
<i>Projektmanagement</i>	186
<i>Visuelles Management</i>	189
<i>Proaktives Marketing</i>	198
<i>Kostenmanagement und strategischer Kapitaleinsatz</i>	201
<i>Kooperationsmanagement</i>	205
Persönliche Instrumente	208
Neue persönliche Rollen	211
<i>Die Rolle des Chefs – Vom Boß zum Trainer</i>	212
<i>Die neue Rolle des Personal- und Organisationsamtes</i>	213
Führung und Vorbild	219
Die neue Rolle des Einkäufers	220
Vom Mißtrauens- zum Vertrauensmanagement	222
<i>Das Mißtrauensprinzip</i>	222
<i>Das Vertrauensprinzip</i>	225

Teil E: Die praktische Umsetzung

Steuerung von außen	230
<i>Privatisierung</i>	231
<i>Entmonopolisierung</i>	234
<i>Öffentlichkeit</i>	237
Entwicklung von innen	240
<i>Visuelles Management</i>	243
<i>Kurzer Leitfaden zu Verfahren der Effizienzsteigerung</i>	245
<i>Moderne Produktionsverfahren aus der Industrie</i>	245
<i>Selbstbedienung</i>	247
<i>Kaufmännisches Rechnungssystem</i>	249
<i>Marketing</i>	251
Motivation zur Umsetzung	253
<i>Ängste abbauen</i>	256
Starthilfen zur Umsetzung	259
<i>Speyerer Qualitätswettbewerb: Anstöße für den Aufbruch</i>	268

<i>Duisburg: Regie einer Reform</i>	269
<i>VIAG: Pionier für Staatsbetriebe</i>	273
<i>Bertelsmann-Stiftung: weltweit Verwaltung im Blick.</i> . . .	275

Schluß

Lean-Management – Die Lösung für Vater Staat	278
--	-----

Anhang

Nützliche Adressen	282
Literatur	282
Register.	284